



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el
Grado de Identificación Institucional y Tolerancia al
Conflicto. Sede Administrativa de la Dirección de
Salud IV Lima Este / Ministerio de Salud. 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR (ES):

Br. Mogollón Rodríguez Julio Cesar

Br. Torres Sosa Dennis Johny

ASESOR:

Mgtr. Joaquín Vertiz Osoreo

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los Servicios de la Salud

LIMA – PERÚ

2016

Dedicatoria

A mis padres, que me dieron la vida, que siempre estuvieron en mi camino para brindarme todo su apoyo y a mis hijas Mariana y Eliana que son el motor de mi vida. A todos Ustedes les dedico esta tesis.

Julio Mogollón

A mis padres y hermanos por el apoyo constante durante esta etapa de mi vida que con mucho esfuerzo y dedicación me apoyan siempre para poder lograr mis objetivos y metas.

Dennis Torres

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por darnos la vida y hacer posible la realización de este trabajo.

A nuestros maestros que en este andar de la maestría, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida y la sociedad, a todos y cada uno de ellos les dedico cada una de estas páginas de mi tesis. En especial para nuestro Profesor JOAQUIN VERTIZ, que nos acompañó desinteresadamente en la elaboración del Proyecto y Desarrollo de Tesis, Gracias por su paciencia.

Los Autores

Resumen

El presente estudio estuvo orientado a la importancia que tiene la satisfacción laboral en el comportamiento de trabajador, como elemento fundamental de la organización, el único capaz de innovar y revolucionar los procesos de trabajo en salud, así como en el logro de los objetivos de la institución. Se logró entender que es importante conocer el nivel de satisfacción del trabajador de salud, dado que las organizaciones no podrán desarrollarse, si cuentan con un personal desmotivado y carente de programas de bienestar, además del propio desarrollo profesional y laboral del trabajador, el objetivo principal fue determinar la relación entre satisfacción laboral del personal que labora en la Sede Administrativa de la Dirección de Salud IV Lima Este con la identificación institucional y la tolerancia al conflicto.

La unidad de análisis estuvo conformada por 204 trabajadores de las distintas áreas de la Dirección de Salud IV Lima Este, fueron elegidos de acuerdo a los criterios de inclusión, asimismo se aplicó una encuesta que consto de 46 preguntas, 22 preguntas de satisfacción laboral, 11 de identificación institucional y 13 preguntas de tolerancia al conflicto. Para procesar los datos se utilizó el sistema SPSS v20.

Del análisis estadístico brindado se obtuvo un $P_{\text{valor}}=0.000 < 0.05$ lo cual nos indica que existe una dependencia de las variables, es decir el grado de identificación institucional y la Tolerancia al conflicto dependen de la satisfacción laboral que existiera, asimismo se obtuvo una curva de dispersión donde se observa que existe una relación lineal entre las variables con un $R^2=0.572$, lo que es aceptable, es decir que el nivel satisfacción de los trabajadores está relacionado con la combinación de la Identificación Institucional y el nivel de tolerancia.

Palabras Claves: *Satisfacción Laboral, Identificación Institucional y Tolerancia al Conflicto.*

Summary

This study is focused on the importance of job satisfaction in the behavior of workers, as a key element of the organization, the only one able to innovate and revolutionize the work processes in health as well as in achieving the objectives of the institution. It was possible to understand that it is important to know the level of satisfaction of the health worker, as organizations cannot develop, if they have an unmotivated and lacking welfare programs staff, in addition to professional development and employment of the worker, the main objective It was to determine the relationship between job satisfaction of staff working in the IV Administrative Health Direction Lima Este, with institutional identification and tolerance to the conflict.

The unit of analysis consisted of 204 workers from different areas of IV Administrative Health Direction Lima Este, that were chosen according to the inclusion criteria, also a survey consisted of 46 questions, 22 questions about job satisfaction, 11 were applied to institutional identification and 13 questions to the conflict tolerance. To process the data the SPSS v20 system was used.

Statistical analysis provided a P value = 0.000 <0.05 which indicates that there is a dependence of variables, ie the degree of institutional identification and the conflict tolerance depend on job satisfaction; also was obtained a dispersion curve which shows that there is a linear relationship between the variables with $R^2 = 0.572$, which is acceptable, ie the worker satisfaction level is related to the combination of the Institutional Identification and the tolerance level.

Keywords: Job Satisfaction, Institutional Identification and Conflict Tolerance

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Índice	vi
Índice Tablas	ix
Índice de Figuras	xi
Introducción	12
CAPITULO I.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1. 1. Planteamiento del Problema	15
1. 2. Formulación del Problema.....	16
1. 3. Justificación.....	16
1. 4. Limitaciones	17
1. 5. Antecedentes	18
1. 6. Objetivos.....	22
1.6.1. General	22
Determinar la relación entre satisfacción laboral del personal que labora en la Sede Administrativa de la Dirección de Salud IV Lima Este con la identificación institucional y la tolerancia al conflicto.....	22
1.6.2. Específicos	22
CAPITULO II	23
MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. Satisfacción Laboral.....	24
2.1.1. Conceptos.....	24
2.1.2. Satisfacción y Productividad	26
2.1.3. Teorías que tratan de explicar la Satisfacción Laboral	30
2.2. Clima Organizacional.....	33
2.3. Cultura Organizacional.....	34
2.3.1 Características de la Cultura Organizacional	35
2.3.2 Cultura Organizacional: Fuertes y Débil	36

2.3.3 Gestión de la Cultura Organizacional	36
2.4. Tolerancia al Conflicto	39
Conflicto.....	41
CAPITULO III	42
MARCO METODOLÓGICO	42
3.1. Hipótesis	43
3.1.1. Hipótesis General:	43
3.1.2. Hipótesis Específicas:	43
3.2. Variables	43
3.2.1. Variable 1	43
3.2.2. Variable 2	43
3.3. Definición Conceptual	44
3.4. Definición Operacional	46
CAPITULO IV	48
METODOLOGÍA.....	48
4.1. Tipo de Estudio	49
4.2. Diseño de Estudio:	49
4.3. Población y Muestra	50
4.4. Método de Investigación	51
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	51
4.5. Métodos de Análisis de Datos	54
CAPITULO V	57
RESULTADOS	57
CAPITULO V	100
Discusión	100
Discusión	101
CAPITULO VI	104
CONCLUSIONES.....	104
Conclusiones.....	105
CAPITULO VII.....	106
RECOMENDACIONES	106
Recomendaciones.....	107
CAPITULO VIII	108
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	108

Referencias Bibliográficas	109
Objetivo General	1
TIPO DE ESTUDIO	1

Índice Tablas

Tabla 1: <i>Edad por Sexo</i>	58
Tabla 2: <i>Sexo por Grupo Ocupacional</i>	59
Tabla 3: <i>Sexo por Grado de Instrucción</i>	60
Tabla 4: <i>Sexo por Profesión</i>	61
Tabla 5: <i>Sexo por Condición Laboral</i>	62
Tabla 6: <i>Sexo por Tiempo de Trabajo</i>	63
Tabla 7: <i>Sexo por Estado Civil</i>	64
Tabla 8: <i>Nivel de Satisfacción por Edad</i>	65
Tabla 9: <i>Nivel de Satisfacción por Sexo</i>	66
Tabla 10: <i>Nivel de Satisfacción por Tiempo de Trabajo</i>	67
Tabla 11: <i>Nivel de Satisfacción por Profesión</i>	68
Tabla 12: <i>Nivel de Satisfacción por Condición Laboral</i>	70
Tabla 13: <i>Nivel de Satisfacción por Estado Civil</i>	71
Tabla 14: <i>Nivel de Satisfacción por Grupo Ocupacional</i>	72
Tabla 15: <i>Nivel de Identificación por Sexo</i>	73
Tabla 16: <i>Nivel de Identificación por Rango Etario</i>	74
Tabla 17: <i>Nivel de Identificación por Tiempo de Trabajo</i>	75
Tabla 18: <i>Nivel de Identificación por Profesión</i>	76
Tabla 19: <i>Nivel de Identificación por Condición Laboral</i>	77
Tabla 20: <i>Nivel de Identificación por Estado Civil</i>	78
Tabla 21: <i>Nivel de Identificación por Grupo Ocupacional</i>	79
Tabla 22: <i>Nivel De Tolerancia Por Rango Etario</i>	80
Tabla 23: <i>Nivel de Tolerancia por Sexo</i>	81
Tabla 24: <i>Nivel de Tolerancia por Tiempo de Trabajo</i>	82
Tabla 25: <i>Nivel de Tolerancia por Profesión</i>	83
Tabla 26: <i>Nivel De Tolerancia Por Condición Laboral:</i>	84
Tabla 27: <i>Nivel De Tolerancia Por Estado Civil</i>	85
Tabla 28: <i>Nivel de Tolerancia por Grupo Ocupacional</i>	86

Anexos:

Tabla 29 Satisfacción por Indicadores

Tabla 30: Satisfacción por indicadores

Tabla 31: Satisfacción por indicadores

Tabla 32: Resultados identificación por indicadores

Tabla 33: Resultados identificación por indicadores

Tabla 34: Resultados identificación por indicadores

Tabla 35: Resultados tolerancia por indicadores

Tabla 36: Resultados tolerancia por indicadores

Tabla 37: Resultados tolerancia por indicadores

Índice de Figuras

<i>Figura 1. Sexo por Grupo Ocupacional</i>	59
<i>Figura 2. Sexo por Grado de Instrucción</i>	60
<i>Figura 3. Sexo por Profesión</i>	61
<i>Figura 4. Sexo por Condición Laboral</i>	62
<i>Figura 5. Sexo por Tiempo de Trabajo</i>	63
<i>Figura 6. Sexo por Estado Civil</i>	64
<i>Figura 7. Nivel de Satisfacción por Edad</i>	65
<i>Figura 8. Nivel de Satisfacción por Eda</i>	66
<i>Figura 9. Nivel de Satisfacción por Tiempo de trabajo</i>	67
<i>Figura 10. Nivel de Satisfacción por Profesión</i>	69
<i>Figura 11. Nivel de Satisfacción por Condición Laboral</i>	70
<i>Figura 12. Nivel de Satisfacción por Estado Civil</i>	71
<i>Figura 13. Nivel de Satisfacción por Grupo Ocupacional</i>	72
<i>Figura 14. Nivel de Identificación por Sexo</i>	73
<i>Figura 15. Nivel de Identificación por Rango Etario</i>	74
<i>Figura 16. Nivel de Identificación por Tiempo de Trabajo</i>	75
<i>Figura 17. Nivel de Identificación por Profesión</i>	76
<i>Figura18. Nivel de Identificación por Estado Civil</i>	78
<i>Figura 19. Nivel de Identificación por Grupo Ocupacional</i>	79
<i>Figura 20. Nivel de Tolerancia por Rango Etario</i>	80
<i>Figura 21. Nivel de Tolerancia por Sexo</i>	81
<i>Figura 22. Nivel de Tolerancia por Tiempo de Trabajo</i>	82
<i>Figura 23. Nivel de Tolerancia por Profesión</i>	83
<i>Figura 24. Nivel de Tolerancia por Condición Laboral</i>	84
<i>Figura 25. Nivel de Tolerancia por Estado Civil</i>	85
<i>Figura 26. Nivel de Tolerancia por Grupo ocupacional</i>	86

Introducción

El trabajo juega un papel destacado en la vida del hombre. La mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida. Sin embargo, pese a ello, solo recientemente se ha comenzado a estudiar el trabajo desde otras perspectivas.¹

Asimismo para el logro de una buena calidad de atención a los usuarios internos y externos, desempeño del personal, entre otros factores, se necesita conocer el nivel de satisfacción laboral del trabajador de salud, dado que las organizaciones no podrán desarrollarse, si cuentan con un personal desmotivado, sin desarrollo profesional ni laboral.

La cultura organizacional es un sistema de significados e ideas que comparten los integrantes de una organización y que determina en buena medida como se comportan ellos internamente, y con la gente de afuera. Representa una percepción común de los miembros que influye en su conducta. En toda organización existen valores, símbolos, ritos, mitos y usos que han evolucionado con el tiempo. Estos valores y experiencias determinan en gran parte lo que perciben los empleados y cómo reaccionan a su mundo. Cuando los integrantes enfrentan problemas o dificultades, la cultura de la organización (“el modo como hacemos las cosas”) influye en lo que pueden hacer y en su manera de conceptuar, definir, analizar y resolver los problemas.²

Así mismo, cada organización posee su propia cultura, de las cuales se considerara para el estudio dos características: Identidad y tolerancia al conflicto. Se considerara a estas dos características como prioritarias, para alcanzar altos grados de productividad, así como también la satisfacción del usuario.

El rendimiento en el trabajo es lo que técnicamente se conoce como la eficiencia o productividad del trabajo; de la manera o actitud adoptada

por el trabajador frente a su propia labor y de la actitud de satisfacción o insatisfacción, depende en gran parte el que la producción sea eficiente y creciente. Es decir, la actitud de satisfacción en condiciones necesarias sirve para que el esfuerzo del trabajo se torne verdaderamente productivo. En las instituciones donde existe un grado de satisfacción laboral existe asimismo una identificación con la institución y una tolerancia a los conflictos, es por ello que se busca medir el nivel de satisfacción laboral en una entidad desconcertada del ministerio de salud, para poder ayudar a mejorar el clima laboral y una mejor identificación con su institución.

La satisfacción de los profesionales de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo, nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos.³

Como hipótesis general se plantea que el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en la Sede Administrativa de la Dirección de Salud IV Lima Este, esté relacionado directamente con la identificación institucional y la tolerancia del conflicto.